

МЕТОДИКА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА НАЛОГОВЫХ УСЛУГ В СИСТЕМЕ «ГОСУДАРСТВО–НАЛОГОПЛАТЕЛЬЩИК»

В статье рассматриваются вопросы модернизации налогового администрирования на основе применения сервисного подхода к налогообложению. Обоснована необходимость внедрения в практику налогообложения применения налоговых услуг. Предложена методика оценки качества налоговых услуг, учитывающая интересы государства и налогоплательщика

Ключевые слова: налоговые услуги, налоговое администрирование, качество налоговых услуг, налоговые органы

Тенденции государственного развития указывают на необходимость качественного развития сферы оказания государственных услуг как стратегической цели современного цивилизованного государства. Методологией обеспечения этой цели является сервисная концепция развития государства как направления взаимодействия общества и власти в форме эффективного предоставлении государственных услуг бизнесу и населению.

Наиболее тесные и постоянные взаимосвязи государства и общества находятся в сфере интересов налогового администрирования. В связи с этим организация налогового процесса в русле сервисного подхода предоставляет возможность наиболее полно учитывать интересы всех налогоплательщиков: и населения, и бизнеса.

Белорусская налоговая система находится в постоянном поиске наиболее эффективных форм налогового администрирования и взаимодействия участников налогового процесса. Несмотря на постоянные изменения и совершенствование налоговых органов оказание государственных налоговых услуг происходят значительно медленнее, чем необходимо для активизации предпринимательской среды и улучшения имиджа налоговой службы. Причиной является отсутствие теоретических и методических подходов механизма преобразований, и усложнение задач, возникающих в процессе ориентации на оказание налоговых услуг. Особенно активно это проявляется в условиях быстрой цифровизации экономических процессов.

Несмотря на интерес к указанной проблеме, совершенствование управления налогообложением, обеспечивающего устойчивость государственных финансов и развитие сознания и поведения участников налогового процесса, не нашли должного отражения ни в отечественной научной литературе, ни в практике налогового администрирования в Республике Беларусь [1; 55]. Необходимость модернизации налоговой деятельности как государственного сервиса, оценки качества оказываемых налоговых услуг становится насущной необходимостью работы налоговых органов в современных условиях.

Налоговое администрирование, как инструмент, обеспечивающий наиболее тесную взаимосвязь между государством и обществом, необходимо встроить в сервисную концепцию государственного управления. Налоговое администрирование наряду с пополнением государственного бюджета необходимо воспринимать как качественный сервис по предоставлению услуг налогоплательщикам. В белорусском налоговом законодательстве отсутствует определение государственных налоговых услуг, что приводит к субъективной оценке в определении качества деятельности налоговой службы и во взаимоотношениях с налогоплательщиками.

В результате исследования мировых тенденций применения налоговых услуг и отечественной практики налогообложения предлагается определить понятие государственной налоговой услуги как формы реализации отдельных государственных функций в сфере налогообложения,

направленной на предоставление налогоплательщикам определенных благ с целью повышения эффективности налогового процесса, создания благоприятных условий для ведения предпринимательской деятельности и оказания услуг населению [2; 80].

На сегодняшний день нет единой методики удовлетворенности качеством услуг, оказываемых налоговыми органами [3; 226]. В связи с этим следует определить взаимосвязь удовлетворенности плательщиков и качества предоставления государственных услуг.

В последнее время в научной литературе широко рассматриваются вопросы оценочно-поведенческого аспекта относительно государственных услуг и связи между удовлетворенностью налогоплательщиков и данными о величине теневого сектора и макроэкономического развития. Проведенные исследования индекса удовлетворенности американских потребителей, немецкого и шведского барометров качества обслуживания клиентов выявили непосредственную зависимость макроэкономических показателей от уровня оказываемых государственных услуг [4; 40].

Индексы удовлетворенности качества обслуживания налогоплательщиков влияют на макроэкономическое развитие национальной экономики и позволяют моделировать на перспективу экономический рост.

В настоящее время повышение эффективности деятельности налоговых органов является одной из актуальных задач в Беларуси. Определение качества оказываемых налоговых услуг и удовлетворенности налоговым процессом находится в начальной стадии развития. Методика, позволяющая оценить качество и удовлетворенность предоставлением налоговых услуг, не применяется.

Нами предложена методика, которая наряду с оценкой удовлетворенности плательщика деятельностью налоговых органов определяет и эффективность налоговой системы в целом. Это позволило сформировать систему показателей, оценивающих потребности системы «государство-налогоплательщик» по поводу качества оказываемых налоговых услуг.

Указанные критерии выбраны, исходя из наиболее важных проблем, с которыми сталкиваются потребители государственных

услуг и налоговые органы при выполнении своих фискальных функций [5; 154].

В предлагаемой методике оценки качества государственных услуг все оценочные показатели разделены на две группы, каждая из которых обобщается в сводном индексе. Один из них – индекс прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговой услугой, базируется непосредственно на опросе налогоплательщиков и характеристике условий, созданных государством для удовлетворения запросов потребителей налоговых услуг. Другой – индекс косвенной оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами оценивается по изменениям в поведении налогоплательщиков.

В свою очередь применяемые **показатели косвенной оценки** условно сгруппированы по трем направлениям:

1. *Интенсивность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг.* Включенные показатели отражают динамику спроса на услуги налоговых органов. К ним относятся: темп изменения обращений (жалоб) направленных на рассмотрение в налоговые органы, изменение доли обоснованных обращений (жалоб) к общему количеству поступивших обращений (жалоб), доля обоснованных обращений (жалоб), рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки.

2. *Результативность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг* содержит показатели, характеризующие налоговую дисциплину и рост деловой активности налогоплательщиков: темп изменения количества налогоплательщиков, доля налоговых поступлений от вновь зарегистрированных плательщиков, доля плательщиков, использующих интерактивные сервисы; доля нарушений по проводимым проверкам, доля выявленных лжепредпринимательских структур.

3. *Мотивационная сфера работников налоговых служб.* Отобранные показатели указывают на стимулы, побуждающие налоговых работников к должному исполнению своих профессиональных обязанностей, влияющих в свою очередь на качество налоговых услуг: доля работников налоговых органов, повысивших квалификацию в отчетном периоде, удельный вес сотрудников налоговых органов, удовлетворенных условиями труда, доля

выявленных правонарушений, коррупционных проявлений в налоговых органах по отношению к среднесписочной численности сотрудников.

В зависимости от расчетной числовой величины каждого оценочного показателя ему присваивается индикативное значение от 0 до 100 %. Максимальный уровень (100 %) имеет место при абсолютной удовлетворенности плательщика налоговой услугой (высоком качестве налоговой услуги), а минимальный (0 %) – в обратной ситуации. На основании индикативных значений показателей строится сводный индекс косвенной оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами ($I_{косв}$) как усредненная характеристика совокупности факторов в разрезе выделенных выше блоков.

$$I_{косв} = \frac{Y_u + Y_p + Y_m}{3}, \quad (1)$$

где Y_u – оценочный индикатор интенсивности работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг;

Y_p – оценочный индикатор результативности работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг;

Y_m – оценочный индикатор мотивационной сферы работников налоговых служб.

Указанные в формуле 1 факторы-признаки представляют собой также средние величины. При этом по блоку показателей, характеризующих результативность работы налоговых органов по оказанию налоговых услуг, усреднение рекомендуется проводить по формуле средней арифметической взвешенной, где весами должны выступать экспертные оценки значимости показателя, а по остальным двум блокам – по формуле средней арифметической простой.

При установлении индикативных оценок по расчетным показателям следует руководствоваться следующими правилами:

- высокие значения по показателям доля обоснованных обращений (жалоб), рассмотренных и удовлетворенных в установленные сроки; доля плательщиков, использующих интерактивные сервисы; доля налоговых поступлений от вновь зарегистрированных плательщиков; темп роста количества налогоплательщиков; доля налоговых работников, повысивших квалификацию в отчетном периоде; доля налоговых работников, удовлетворенных

условиями труда позволяют присвоить оценочному индикатору максимальное значение;

- такие показатели как темп роста обращений (жалоб) направленных на рассмотрение в налоговые органы, прирост доли обоснованных обращений (жалоб) к общему количеству поступивших обращений (жалоб), доля нарушений по проводимым проверкам, доля выявленных лжепредпринимательских структур, доля выявленных правонарушений, коррупционных проявлений в налоговых органах, находятся в обратной зависимости со значением оценочного индикатора;

- по показателям, характеризующим динамику (темпы изменения, прирост/снижение доли), необходимо установление диапазонов изменений с присвоением каждому из них допустимого значения оценочного индикатора.

Индекс прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговыми услугами объединяет в себе характеристики своевременности предоставления налоговой услуги, удовлетворенности плательщика процедурой ее предоставления, а также доступности к получению.

Оценочные показатели включает: долю плательщиков, удовлетворенных сроками ответа на обращение; долю плательщиков, удовлетворенных существующим порядком обжалования (получения ответов по запросам и предложениям); долю плательщиков, удовлетворенных качеством предоставления услуги; долю плательщиков, удовлетворенных полнотой информации о порядке предоставления услуги; долю услуг, получение которых доступно удаленно (через Интернет, через мобильных операторов).

Средняя величина по указанным выше показателям представляет собой значение индекса прямой оценки удовлетворенности плательщиков налоговыми услугами. При усреднении в качестве весов рекомендуется использовать значимость конкретного показателя для результатов итоговой оценки.

По итогам расчета индексов прямой и косвенной оценки удовлетворенности плательщика налоговыми услугами строится сводная таблица, отражающая степень соответствия содержания налоговой услуги качеству ее оказания.

Соотношение уровней удовлетворенности плательщика
налоговой услугой при прямом и косвенном методе оценки

	Уровни индекса косвенной оценки			
		высокий [90-100 %)	средний [50-90 %)	низкий (0-50 %)
Уровни индекса прямой оценки	высокий [90-100 %)	A	B	C
	средний [50-90 %)	D	E	F
	низкий (0-50 %)	G	H	I

Для областей А, Е, I характерно соответствие уровня удовлетворенности, исчисленного путем прямой и косвенной оценки. Это позволяет сделать вывод, что результаты анкетирования плательщиков в совокупности с имеющейся инфраструктурой для получения налоговых услуг, являются объективной базой для оценки поведения налогоплательщиков. По поведению налогоплательщиков можно определять направления развития налоговой системы.

Области, лежащие выше диагонали AI, указывают на то, что плательщик не удовлетворен качеством предоставляемых налоговых услуг, а также на недостаточное развитие налогового сервиса. Налоговые органы воспринимаются плательщиком не в контексте «производитель - потребитель услуги», а как «проверяющий - проверяемый», что снижает объективность результатов анкетирования, полученных от плательщика, и не дает возможности их учесть при разработке налоговой политики.

Области, лежащие ниже диагонали AI, указывают на то, что плательщик доверяет налоговым органам, видит в их лице партнеров, его устраивает доступность услуги и порядок ее получения, однако имеет место недовольство современным состоянием налоговой системы, либо предпринимается

попытка оказать воздействие на правительство по поводу снижения налоговой нагрузки. В такой ситуации основной акцент должен быть сделан на позиционирование перед обществом направлений использования средств бюджета.

Таким образом, определение удовлетворенности общества оказываемыми государственными налоговыми услугами должно базироваться на показателях, объективно оценивающих происходящие процессы [6;10]. Качество налоговых услуг является реальной основой, позволяющей определить и корректировать поведение налогоплательщиков и выработать стратегию модернизации национальной налоговой системы.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Киреева Е.Ф., Налоговые услуги в системе мер повышения эффективности государственного управления/Белорус. экон. журн. 2017. № 2. С. 52–62.
2. Киреева Е.Ф., Оценка качества налоговых услуг в Беларуси: концептуальный и методический подходы // Совершенствование налогового администрирования. сб. тр. / Уфимск. гос. авиац. техн. ун-т. Уфа: УГАТУ, 2017. С. 78–83.
3. Киреева Е.Ф., Наумчик С.О. Концептуальный и методические подходы к оценке качества государственных налоговых услуг// Научные труды Белорусского

государственного экономического
университета: Минск: БГЭУ, 2018. С. 224–230.

4. И. А. Иванова, Т. А. Ефремова, оценка
эффективности налогового
администрирования: методологический
подход/Финансовая аналитика: проблемы и
решения/ № 45 (2015) С. 37–48.

5. Киреева, Е. Ф. Теоретические и
аналитические аспекты формирования

налоговой среды / Е. Ф. Киреева,
С. О. Наумчик // Вестник Витебского
государственного технологического
университета. 2018. № 1 (34). С. 149–155.

6. The Transformation of Municipal
Services: towards Quality in the Public Sector / P.
Rodrigues (et al). - Bournemouth University,
United Kingdom: Theoretical and Applied
Economics, 2009. P. 3–15.